



**Direction générale
de la santé**

Bâtiment administratif
de la Pontaise
Av. des Casernes 2
1014 Lausanne

Lausanne, le 29 juin 2022

Lancement de la permanence téléphonique pour les traducteurs médico-sanitaires

Pour répondre aux besoins d'accompagnement médico-sanitaire d'un nombre croissant de personnes réfugiées arrivant d'Ukraine sur le territoire vaudois, le Département de la santé et de l'action sociale vaudois, avec le soutien de la Croix-Rouge vaudoise, **ouvre à partir du lundi 4 juillet 2022 une permanence téléphonique de traductrices et traducteurs médico-sanitaires**, chargés de traduire en direct par téléphone (ou exceptionnellement par vidéoconférence) les échanges entre les personnes réfugiées ne parlant qu'ukrainien ou russe et les professionnels de santé du Canton.

Les professionnels de la santé prestataires de soins peuvent désormais faire appel à ce service de traduction à distance gratuit en appelant **le 058 715 11 08 du lundi au vendredi de 8h00 – 17h00**.

Pour toutes questions en lien avec la permanence téléphonique de la traduction médico-sanitaire, vous pouvez contacter :

Tiziana Genovese, Responsable Hotline
Centre opérationnel COVID
Hotline COVID-Ukraine
Direction générale de la santé (DGS)
021 338 12 19 - 079 102 29 79
Tiziana.genovese@vd.ch

OU

Dre Dominique Bachelin
Direction médicale
Centre opérationnel COVID
Hotline COVID-Ukraine
Direction générale de la santé (DGS)
021 338 12 58
dominique.bachelin@vd.ch

Annexe : La charte du traducteur médico-sanitaire (pour information)

La charte du traducteur médico-sanitaire engagé dans la prise en charge des réfugiés ukrainiens dans le canton de Vaud¹ (Version du 27.06.2022)

Préambule

Afin de soutenir les prestataires de soins dans le canton de Vaud qui seront amenés à prendre en charge des patients réfugiés ukrainiens vivant dans les hébergements privés, l'Etat de Vaud organise, en collaboration avec la Croix-Rouge vaudoise, un appel à volontaires parmi les réfugiés ukrainiens ayant une formation médico-sanitaire et parlant français et/ou anglais pour effectuer des traductions médico-sanitaires gratuites par téléphone (appelées ci-après « traducteur médico-sanitaire »).

Objectifs de la charte

La présente charte vise d'une manière générale à donner un cadre professionnel et déontologique pour encadrer le travail des traducteurs médico-sanitaires engagés au sein du standard téléphonique.

Plus spécifiquement, elle délimite le périmètre de la traduction médico-sanitaire, les règles déontologiques à respecter ainsi que les rôles et responsabilités du traducteur.

Périmètre de la traduction médico-sanitaire

Le traducteur médico-sanitaire, engagé au sein du standard téléphonique mise en place par le DSAS et la Croix-Rouge vaudoise, exerce une fonction d'interface verbale entre les patients ukrainiens et les prestataires de soins ne parlant pas l'ukrainien ou russe. Pour ce faire, il met en œuvre sa maîtrise de l'ukrainien/le russe et une deuxième langue soit le français ou l'anglais afin de :

- Restituer aux deux parties (le patient et le prestataire de soins) dans leur langue respective les propos exprimés, en termes de contenu, de niveau de langue, d'intention, de tonalité ;
- Retranscrire avec justesse – autant que possible – les nuances, les traits d'humour, les émotions ;
- Veiller à la compréhension entendue comme la vérification de la bonne réception des propos traduits ;
- Utiliser des compétences non seulement linguistiques, mais aussi interculturelles ainsi que des connaissances spécifiques dans le domaine médico-sanitaire.

¹ « Adaptée de la Charte de l'interprétariat médical et social professionnel en France, adoptée à Strasbourg le 14 novembre 2012 »

Règles de déontologie à respecter par le traducteur médico-sanitaire :

1. Fidélité de la traduction

Le traducteur médico-sanitaire restitue les discours dans l'intégralité du sens, avec précision et fidélité, sans additions, omissions, distorsions ou embellissement du sens.

2. Confidentialité et secret professionnel

Le traducteur médico-sanitaire a un devoir de confidentialité concernant toute information entendue ou recueillie pendant la prestation de même qu'après sa conclusion. Il est soumis au même secret professionnel que les acteurs auprès desquels il est amené à intervenir. La violation du secret professionnel peut faire l'objet de sanctions judiciaires.

3. Impartialité

Le traducteur médico-sanitaire et social exerce ses fonctions avec impartialité, dans une posture de retrait par rapport aux parties. Sa traduction est loyale aux différentes parties.

4. Respect de l'autonomie des personnes

Le traducteur médico-sanitaire n'émet pas de jugement sur les idées, croyances ou choix exprimés par les personnes. Il leur reconnaît les compétences pour s'exprimer en leur propre nom et prendre des décisions en toute autonomie. Il ne se substitue pas à l'un ou à l'autre des interlocuteurs.

Responsabilité et délimitation de la pratique :

Le traducteur médico-sanitaire accomplit ses fonctions professionnelles en engageant sa responsabilité au regard :

- De la justesse de la traduction, de la transmission du discours, donc du sens, à travers un choix de vocabulaire et d'expressions adéquates ;
- D'une veille de compréhension, entendue comme la vérification de la bonne réception des propos traduits et non comme l'appropriation des enjeux de la situation par les personnes (blocages, difficultés de discernement, ...) ;
- D'une attention interculturelle favorisant le repérage d'incompréhensions et de malentendus entre les interlocuteurs. Selon le cas, il est amené à interagir pour leur explicitation :
 - Il demande leur reformulation ;
 - Ou sort de la traduction en l'ayant annoncé, et en proposant – sous forme d'hypothèse à valider par les interlocuteurs – des informations, éclairages ou explications.

Il sait délimiter ses fonctions et responsabilités :

- Il informe les parties des règles déontologiques propres à son exercice ;
- Il exerce avec neutralité et recul, quel que soit son propre parcours ; en aucun cas il ne prend la posture de conseil ou de défenseur de l'une ou de l'autre des parties ;
- En sa qualité d'interface linguistique, il n'entre pas dans une quelconque régulation ou conciliation ; il garde une posture distanciée, et n'est pas habilité à assumer des fonctions de médiateur médico-sanitaire et/ou social :

- Dans ce cadre, il n'effectue pour aucune des parties des services autres que la traduction.

Cette présente charte est partagée avec les utilisateurs du standard téléphonique de la traduction médico-sanitaire à savoir les prestataires de soins dans le canton de Vaud.

Lausanne, le

Lu et approuvée par (Nom, prénom et signature) :